

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI JASA RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ROKAN HULU

**Diajukan Untuk Memenuhi Dan Melengkapi Syarat – Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau**



Oleh:

NURUS SHADRI

NIM : 10875004252

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2012

KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI JASA RAWAT INAP PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH ROKAN HULU

ABSTRAK
Oleh
NURUS SHADRI

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan merupakan perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan dan harapan. Untuk mengetahui faktor- faktor kualitas pelayanan jasa rawat inap(Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty) mempengaruhi kualitas pelayanan jasa rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu. Populasi penelitian ini adalah pasien Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu yang berjumlah 99 orang. Populasi sebanyak 6.520 dijadikan sampel 99 dengan menggunakan metode slovin. Data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Berdasarkan penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa faktor penyebab rendahnya kualitas pelayanan administrasi jasa rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu adalah dalam kepuasan pasien dan kualitas pelayanan itu sendiri. Hal ini terlihat dari jawaban responden tentang kepuasan pelayanan adalah 41,5 persen menjawab tidak setuju, sedangkan kualitas pelayanan responden menjawab tidak setuju 44,7 persen. Oleh karena itu disarankan kepada Rumah Sakit Umum Daerah kabupaten Rokan Hulu agar lebih memperhatikan lagi kepuasan dan kualitas pelayanan agar tercipta Rumah Sakit yang mutu.

Keyword: Pasien, kepuasan pelayanan dan kualitas pelayanan.

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK

KATA PENGANTAR	i
----------------------	---

DAFTAR ISI.....	v
-----------------	---

DAFTAR TABEL	viii
--------------------	------

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	11
1.5. Sistematika Penelitian.....	11

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Pengertian Administrasi.....	13
2.2 Pelayanan	
2.3 Pelayanan Kesehatan	15
2.4 Rumah Sakit.....	18
2.5 Manajemen Rumah Sakit.....	21
2.6 Kepuasan Pasien	22
2.7 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	26
2.8 Kualitas Pelayanan.....	27
2.9 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	30
2.10 Variabel Penelitian.....	32

2.11	Defenisi konsep.....	32
2.12	Defenisi operasional	34

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1	Jenis dan Sumber Data.....	37
3.2	Lokasi Penelitian dan Waktu	37
3.3	Populasi dan Sampel	38
3.4	Tehnik Pengumpulan Data.....	39
3.5	Analisis Data.....	40

BAB IV GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

4.1	Karakteristik Wilayah	41
4.2	Visi, Misi dan Nilai Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu	43
4.3	Struktur Organisasi dan Keterangan	44
4.4	Uraian Tugas.....	47
4.5	Pedoman Perilaku	49
4.6	Keadaan Penduduk	50

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1	Deskripsi Responden	53
5.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Umur ...	53
5.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	53
5.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .	54
5.2	Kepuasan Pasien Jasa Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu	55

5.3	Kualitas Pelayanan Jasa Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan hulu	64
5.4	Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Jasa Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu	72

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan Penelitian	74
6.2	Saran	75

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1: Daftar Jumlah Kunjungan Pasien Ketika Di Rumah Sakit	
Umum Daerah Rokan Hulu	9
Tabel IV.1: Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin	49
Tabel IV.2: Sarana Pendidikan	50
Tabel V.1: Distribusi Frekuensi Responden Masyarakat Berdasarkan	
Umur.....	51
Tabel V.2: Distribusi Frekuensi Responden Masyarakat Berdasarkan	
Jenis Kelamin	52
Tabel V.3: Distribusi Frekuensi Responden Masyarakat Berdasarkan	
Jenis Pekerjaan.	52
Tabel V.4: Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan	
Pasien pada RSUD Rokan Hulu.....	54
Tabel V.5: Jumlah Kunjungan Pasien.....	56
Tabel V.6: Data Pendapatan RSUD Rokan Hulu.....	57
Tabel V.7: Rekapitulasi Tanggapan responden Terhadap Kualitas	
Pelayanan pada RSUD Rokan Hulu.....	64
Tabel V.8: Daftar Ketidakhadiran Tanpa Keterangan (Alpa)	
Karyawan Administrasi RSUD Rokan Hulu.....	66

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah Sakit Umum Daerah Pasir Pengaraian Kabupaten Rokan Hulu sebagai salah satu lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan harus selalu memperhatikan dan memberikan pelayanan terbaik bagi pasiennya. Dalam kualitas pelayanan yang sangat berperan penting demi kelangsungan hidup suatu perusahaan adalah sumber daya manusia yang terlibat langsung.

Sejalan dengan perkembangan dan pertumbuhan penduduk di kota Pasir Pengaraian serta kemajuan bidang teknologi yang pesat, maka tuntutan dari masyarakat akan terwujudnya hidup sehat melalui pelayanan jasa kesehatan secara otomatis juga semakin meningkat pula.

Mutu pelayanan kesehatan biasanya mengacu pada kemampuan rumah sakit memberi pelayanan yang sesuai dengan standar kesehatan dan dapat di terima oleh pasiennya. Dari tujuan tersebut jelaslah bahwa rumah sakit dalam menjalankan misinya sebagai institusi pelayanan sosial menitik beratkan perhatiannya terhadap pelayanan kepada masyarakat karena rumah sakit merupakan salah satu sumber pendapatan daerah. Dalam pandangan lain, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit pemerintah akan berdampak pula terhadap loyalitas rakyat kepada pemerintah.

Rumah sakit pada awalnya bertujuan menyembuhkan dan mengurangi penderitaan, namun kini telah berkembang dengan fungsi lain seperti upaya pencegahan dan peningkatan kesehatan dengan jalan melibatkan masyarakat, organisasi, dan perusahaan. Untuk bisa memberikan pelayanan kesehatan yang optimal tentunya harus didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Pelayanan rumah sakit tidak hanya itu saja, malah yang lebih utama diperhatikan oleh pihak rumah sakit yaitu kebersihan dan konsumsi karena kebersihan ini sangat penting karena dapat mempengaruhi kesehatan si pasien.

Sarana pelayanan kesehatan dalam menghadapi era globalisasi, berupaya meningkatkan kualitas akan jasa yang ditawarkan kepada masyarakat. Hal ini disebabkan karena kualitas jasa dapat digunakan sebagai alat untuk keunggulan kompetitif. Implementasi kualitas jasa yang dilakukan oleh sarana pelayanan kesehatan dengan cara memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen dengan tujuan menciptakan kepuasan pasien.

Harus disadari bahwa tujuan rumah sakit adalah melayani pasien dalam berbagai bentuk pelayanan. Mutu pelayanan kesehatan biasanya mengacu pada kemampuan rumah sakit memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar kesehatan dan dapat diterima oleh pasiennya. Sebagai salah satu bentuk sarana pelayanan kesehatan yang bergerak dibidang jasa maka perlu memperhatikan kualitas jasa yang dijadikan indikator oleh para pasien, baik pasien yang membayar secara langsung maupun pasien yang menggunakan asuransi kesehatan yang merupakan masyarakat miskin.

Kondisi kehidupan masyarakat dewasa ini mengalami proses pemulihan kondisi ekonomi dan sosial akibat dari dampak krisis moneter. Hal ini mengharuskan bagi masyarakat dan pemerintah mengambil langkah- langkah untuk terus berusaha menata ulang kembali berbagai bentuk kebijaksanaan agar lebih diarahkan lagi pada upaya pemulihan situasi dan kondisi atas dasar rujukan yang disepakati dan dilaksanakan secara bersama-sama antara pemerintah dan masyarakat itu sendiri.

Tidak dapat dipungkiri bahwa kondisi yang terjadi pada masyarakat saat ini timbul karena kurangnya ketahanan masyarakat dalam bidang ekonomi maupun sosial dalam menghadapi gejolak kemerosotan ekonomi nasional. Kondisi dapat bertambah parah apabila kita semua tidak dapat mengambil langkah yang tepat dan cepat dalam menyongsong era perdagangan bebas.

Dengan adanya penilaian akan jasa tersebut maka sarana pelayanan kesehatan tersebut diharapkan tetap dapat berdiri dan semakin berkembang. Kualitas yang diberikan oleh sarana pelayanan kesehatan akan menimbulkan persepsi pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Seringkali terdapat perbedaan antara harapan pasien dengan pelayanan yang diberikan oleh sarana pelayanan kesehatan. Untuk mengetahui apakah sarana pelayanan kesehatan telah memberikan pelayanan jasa yang sesuai dengan harapan pasien dan perlu dilakukan evaluasi dari pasiennya.

Setiap pasien menilai sarana pelayanan kesehatan atau rumah sakit sebagai badan usaha yang bergerak disektor jasa. Khususnya pelayanan kesehatan dituntut untuk dapat menciptakan dan memberikan pelayanan kesehatan secara maksimal

dalam upaya tetap unggul untuk persaingan jangka panjang dengan menawarkan janji berupa jaminan kepastian dalam pelayanan kesehatan bagi pasiennya.

Pelayanan dimaksud bukanlah sekedar pelayanan fisik yaitu perawatan yang diberikan oleh seorang perawat, dokter umum atau dokter spesialis terhadap jasmani pasien, tetapi juga berhubungan dengan kompensasi yang diterapkan di Rumah Sakit Umum Daerah Pasir Pengaraian Kabupaten Rokan Hulu. Dengan sistem gaji yang diterapkan oleh pihak rumah sakit, yaitu mengikuti aturan pemerintah, maka gaji yang diterima tidak akan lebih atau sama dengan gaji pegawai negeri. Akibatnya, pelayanan kesehatan masyarakat menjadi berkurang.

Kemudian salah satu tuntutan yang paling dirasakan oleh pemerintah dalam Reformasi Administrasi Publik adalah tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang di terima dari pemerintah. Tuntutan masyarakat selama ini tidak berlebihan, oleh karena selama ini paradigma melayani dari birokrasi pemerintah dalam kenyataannya terbaik menjadi paradigma dilayani. Walaupun berbagai keritik dan keluhan bahkan hujatan dari masyarakat baik yang datang dari dalam negeri maupun pihak luar negeri sekaligus tampaknya belum mampu terwujud dari perubahan dalam memberikan pelayanan yang prima. Kedudukan dan peranan pegawai negeri dalam hal ini sangat menentukan sekali. Karena pegawai negeri adalah sebagai unsur aparatur negara untuk menyelenggarakan pemerintah dan pembangunan dalam rangka usaha untuk mencapai tujuan bersama. Kelancaran penyelenggara pemerintah dan pelaksanaan pembangunan nasional tergantung dari kesempurnaan aparatur

negaranya. Dalam melaksanakan tugas terhadap masyarakat diharapkan mereka bisa memberikan pelayanan sebaik- baiknya pada masyarakat.

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Semakin baik pelayanan yang diberikan akan mendapatkan hasil yang memuaskan sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan baik dari reability ataupun empathy karena kualitas pelayanan jasa kesehatan terhadap pasien merupakan fokus utama dari pekerjaan setiap pegawai atau karyawan, lingkungan kerja yang baik akan memberatkan pengaruh yang positif terhadap kinerja pegawai dan kelangsungan penyembuhan pasien. Dibiidang kesehatan pelayanan begitu penting bahkan perannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan masyarakat secara keseluruhan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Undang- Undang diatas, maka tugas dari seorang pegawai aparatur negara, yang melindungi dan melayani dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan- kebutuhan masyarakat yang diukur berdasarkan kepuasan- kepuasan. Tanpa kerja yang baik dari setiap pegawai maka pelayanan yang akan diberikan juga berdampak sangat buruk bagi masyarakat yang mendapat pelayanan. Untuk

itu, saat ini citra seorang pegawai sangatlah diperhatikan dan menjadi bahan percakapan dikalangan masyarakat.

Seiring dengan meningkatnya peranan Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu dalam kesehatan dan kepercayaan masyarakat untuk memanfaatkan jasa rumah sakit sebagai pendukung kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, karyawan/karyawati rumah sakit dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat, sehingga dengan pelayanan yang baik akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat yang nantinya akan dapat memberikan dampak yang positif pada rumah sakit sebagai masyarakat yang sehat. Keberhasilan pelayanan suatu rumah sakit tergantung kepada usaha rumah sakit tersebut dalam memahami kebutuhan masyarakat dan usaha para karyawan/karyawatnya.

Rumah sakit diharapkan pada persaingan yang tujuannya untuk menarik simpati para pasien, ketepatan dan kecepatan pelayanan adalah dambaan masyarakat. Pasien akan merasa puas apabila kualitas jasa yang mereka dapatkan sesuai dengan harapan yang mereka inginkan, bila pelayanan maupun jasa memenuhi harapan para pasien maka pasien akan merasa puas, dengan kata lain dapat diartikan bahwa kualitas rumah sakit sudah optimal dan memberikan kepuasan kepada para pasien. Pada umumnya pasien selalu mengharapkan kebutuhannya dapat dilayani secara tepat, efisien, tanggap, dan perilaku yang sopan, serta senyum dari pihak rumah sakit. Harapan ini bukanlah sesuatu yang berlebihan karena dengan sikap yang sopan pasien akan merasa tenang. Pasien

merasa masih banyak yang mengharapkan kesembuhannya. Dengan begitu pasien akan bersemangat untuk sembuh dari sakitnya.

Kurangnya pelayanan administrasi pada Rumah Sakit Umum Daerah tersebut karena pegawai kurang mengetahui pengadministrasian dengan baik. Terkadang pelayanan yang berlebihan oleh para pegawai mengakibatkan mereka tidak bisa memberikan komunikasi yang baik, kurang ramah, kurang tanggap dan membedakan-pasien ketika berobat.

Kenyamanan pasien merupakan hal yang sangat penting. Apalagi jika didukung oleh sikap ramah tamah, sopan santun dari pegawai dan karyawan dan mau mendengar keluhan-keluhan pasien dengan memberikan informasi-informasi yang jelas dan mudah dimengerti terciptanya harapan bagi kesembuhan pasien yang merupakan jaminan dan kepastian dalam menjawab permasalahan yang diderita pasien tanpa harus memandang status sosial pasien. Kualifikasi yang diharapkan oleh setiap pasien yaitu adanya kenyamanan, ketetapan waktu, tanggap, dan pelayanan yang memuaskan.

Berdasarkan survey yang telah dilakukan oleh penulis dan tanggap beberapa masyarakat yang berurusan di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu menyebutkan bahwa kurang optimalnya pelayanan pegawai dalam melayani masyarakat untuk pengurusan administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu antara lain yaitu dalam hal:

1. Penyelenggara administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu yang dilakukan oleh pegawai Rumah Sakit masih ada yang terlambat dari waktu yang telah ditetapkan penyelesaiannya.

2. Dalam melayani masyarakat untuk pengurusan administrasi, karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu masih ada yang bersikap kurang ramah.
3. Kurangnya respon pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu terhadap pekerjaannya.

Menurut Monir (2006: 40- 41), banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain karena:

1. Kurang/ tidak adanya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Sistem prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai sehingga mekanisme yang bekerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpang siur penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya suatu kerja yang tidak ada yang menangani.
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal, akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja.
5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya akibat hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan.
6. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai, akibatnya pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpang siuran dalam penanganan tugas.

Dalam perusahaan khususnya Rumah Sakit dalam mencapai tujuannya

maka pihak Rumah Sakit akan memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dunia kesehatan sehingga kepuasan pasien itu akan tercapai dengan sendirinya yang nantinya akan berpengaruh kepada citra Rumah Sakit tersebut.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang menghasilkan kepuasan, akurat dan terpercaya yang dirasakan oleh para pasien. Sesuai dengan Nilai dasar pelayanan yang dipegang teguh oleh Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu adalah:

1. Pelayanan sepenuh hati.
2. Bertindak cepat dan tepat.
3. Kerjasama tim.
4. Integritas tinggi.
5. Transparansi dan akuntabel

Berikut adalah daftar jumlah kunjungan pasien ketika di rumah sakit umum daerah rokan hulu:

Tabel I.1: Daftar Jumlah Kunjungan Pasien Ketika Di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu

No	Tahun	Jumlah Pasien
1	2007	6.155
2	2008	7.004
3	2009	7.470
4	2010	6.804
5	2011	6.520

Sumber: Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu

Berdasarkan tabel 1.1 diatas didapat jumlah pasien pada tahun 2007 adalah 6.155 orang, tahun 2008 adalah 7.004 orang, tahun 2009 adalah 7.470 orang, tahun 2010 adalah 6.804 orang, dan tahun 2011 adalah 6.520. Dapat disimpulkan terjadi angka penurunan pasien yang berobat ke Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu, hal ini bisa dihubungkan dengan pelayanan yang diberikan Rumah Sakit. Ini bisa diartikan bahwa apabila terjadi penurunan berarti pelayanan yang diberikan belum berkualitas dan tidak maksimal. Sehingga masyarakat banyak berobat keluar daerah.

Terlihat dari kondisi masyarakat yang beragam tingkat ekonominya bahkan masih banyak terdapat masyarakat kurang mampu. Untuk itu PEMDA memberikan jaminan kesehatan masyarakat miskin dengan tidak dibebani biaya ketika berobat. Derajat kesehatan masyarakat miskin yang masih rendah diakibatkan karena sulitnya akses terhadap pelayanan kesehatan. Kesulitan akses ini dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti tidak adanya kemampuan secara ekonomi dikarenakan biaya kesehatan memang mahal. Untuk menjamin akses penduduk miskin terhadap pelayanan kesehatan sebagaimana diamanatkan dalam Undang- Undang Dasar 1945, sejak tahun 2005 telah diupayakan untuk mengatasi hambatan dan kendala tersebut melalui pelaksanaan kebijakan Program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Masyarakat Miskin.

Berdasarkan uraian yang telah penulis jabarkan maka penulis mengadakan penelitian dengan judul: **“Kualitas Pelayanan Administrasi Jasa Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu?
2. Apakah faktor- faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi jasa rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu.
2. Untuk mengetahui faktor- faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan jasa rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Sebagai informasi positif bagi pihak RSUD Rokan Hulu dalam meningkatkan kualitas jasa rawat inap.
2. Sebagai wadah bagi penulis untuk mengaplikasikan ilmu- ilmu teori yang diperoleh selama masa perkuliahan.
3. Sebagai referensi oleh pihak lain yang melakukan penelitian untuk permasalahan yang sama atau berkaitan di masa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penelitian

Untuk mempermudah penulisan proposal ini maka penulis membaginya dalam tiga bab. Sistematika dari bab- bab adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Penulis menguraikan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Penulis menguraikan tentang: rumah sakit, pelayanan administrasi, pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan, manajemen rumah sakit serta hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data serta analisis data.

BAB IV GAMBARAN UMUM

Pada bab ini menjelaskan tentang sejarah singkat RSUD Rokan Hulu dan struktur organisasi.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian pelaksanaan pelayanan kesehatan di RSUD Rokan Hulu yang dilakukan oleh penulis pada bagian ini.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini, penulis mencoba merangkum pembahasan pada bab- bab sebelumnya dalam suatu kesimpulan dan kemudian mencoba memberikan saran- saran yang kiranya bermanfaat.

DAFTAR PUSTAKA

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Pengertian Administrasi

Pengertian administrasi itu sendiri dapat diartikan secara luas maupun dalam arti sempit. Administrasi dalam arti luas ialah: proses penyelenggara kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan sumber daya manusia (human) non manusia (non human). Sedangkan administrasi dalam arti yang sempit adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan dan melihat kan sebagaian orang dalam organisasi untuk mencapai bagian sasaran antara sebagaian orang dalam oraganisasi untuk administrasi sempit ini ialah ketatausahaan (Moenir: 2006:78).

Ada beberapa hal yang terkandung didalam pengertian administrasi yaitu:

1. Administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaannya sedangkan akhirnya tidak diketahui.
2. Administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu yang diketahui adanya dua manusia atau lebih adanya tujuan yang hendak dicapai , adanya pelatan dan perlengkapan untuk melaksanakan tugas-tugas itu.

Menurut sondang P siagian (didalam inu kencana: 2003: 5) menyebutkan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dari pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan bersama yang dtelah ditetapkan sebelumnya.

Sedangkan Hadari Nawawi (dalam inu kencana:2003:5) menyebutkan administrasi ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha bersama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Secara etimologi administrasi berasal Ad dan Ministrate yang berarti sebagai berikut:

1. Melayani
2. Membantu
3. Memenuhi
4. Melaksanakan
5. Menerapkan
6. Mengendalikan
7. Menyelenggarakan
8. Mengarahkan
9. Menghasil gunakan
10. Mengelola
11. Mengemudikan
12. Mengatur / mengurus
13. Mengusahakan
14. Mendayagunakan

Untuk mencapai sebuah kegiatan- kegiatan yang telah diputuskan oleh pihak pembuat kebijakan perlu dilakukan dengan menggunakan tenaga yang lebih dari satu orang, inilah yang dinamakan administrasi. Kegiatan- kegiatan administrasi merupakan kegiatan yang dilakukan oleh kelompok- kelompok untuk mencapai kesepakatan- kesepakatan yang telah mereka buat sehingga tujuannya akan tercapai.

Administrasi tidak akan terlepas dari sebuah lingkup manajemen dan organisasi ketiganya adalah memiliki keterkaitan yang sangat kuat. Organisasi merupakan wadah, manajemen sebagai sistemnya dan administrasi sendiri adalah sebagai alat untuk menjalankan sebuah organisasi.

2.2 Pelayanan

Pelayanan merupakan segala bentuk pemberian layanan keperluan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan (Thoha, 2003: 36). Didalam ini pelayanan dapat digolongkan menjadi 3 bagian yaitu:

1. Pelayanan murah

Pelayanan murah dapat diartikan adalah tidak adanya permintaan imbalan diluar yang seharusnya dengan alasan apapun dan kejujuran, keakuratan dalam memberikan informasi.

2. Pelayanan cepat

Pelayanan cepat dapat diartikan sebagai pelayanan dalam waktu yang lama ditentukan dalam suatu yang diurus oleh masyarakat dengan mendapatkan kemudahan berkomunikasi dalam pengurusan, serta tanggap terhadap keluhan.

Adapun yang termasuk dalam hal- hal pelayanan cepat adalah:

- a. Lamanya waktu
 - b. Kemudahan dihubungi dan berkomunikasi
 - c. Tanggap terhadap keluhan
3. Pelayanan ramah

Pelayanan ramah dapat diartikan sebagai pelayanan yang sopan, bersahabat terhadap masyarakat yang dilayani. Adapun sikap ramah yang ditujukan abdi Negara dalam memberikan pelayanan mempunyai adil yang sangat besar dalam menentukan kualitas pelayanan. Karena tugas utamanya adalah pelayanan kesan pertama yang harus diberikan adalah sikap ramah terhadap tamunya atau masyarakat.

Adapun hal- hal yang terdapat dalam pelayanan ramah adalah:

- a. Ramah tamah
- b. Bersahabat
- c. Sopan
- d. Tidak membedakan pelayanan

Pelayanan merupakan proses memberikan bantuan kepada orang lain dengan menggunakan cara- cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya suatu kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan (produk) baik berupa barang maupun jasa. (Boediono, 2003:60)

Pelayanan yang berupa jasa tidak dapat diinventarisasi, melainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada pelanggan atau konsumen sendiri dan konsumenlah yang akan memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut, apakah pelayanan tersebut baik atau kurang baik bahkan tidak baik sama sekali.

Menurut Boediono,(2003: 63) pelayanan prima berarti pelayanan yang bermutu. Oleh karena itu hakekat pelayanan prima yang bermutu adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum khususnya pelayanan dibidang kesehatan.
2. Mendorong upaya mengefektifkan tata laksana pelayanan sehingga berhasil guna.

3. Mendorong timbulnya kreatifitas, prakarsa dan peran masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Sesuai dengan pengertian dan hakekat pelayanan umum yang prima tersebut maka pelayanan tersebut harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang terpadu dan bersifat:

- a. Sederhana
- b. Terbuka
- c. Lancar
- d. Tepat
- e. Lengkap
- f. Wajar
- g. Terjangkau

2.3 Pelayanan Kesehatan

1. Pelayanan Kesehatan

Menurut pendapat Lovey dan Lomban yang dimaksud dengan pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dengan suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat. (Adikoesoemo, 2003: 35)

Adapun stratifikasi pelayanan kesehatan dapat dikelompokkan menjadi tiga macam, yaitu (Adikoesoemo, 2003: 41):

- 1. Pelayanan kesehatan tingkat pertama
- 2. Pelayanan kesehatan tingkat kedua
- 3. Pelayanan kesehatan tingkat ketiga

Bentuk dan jenis pelayanan kesehatan terdiri dari berbagai macam, namun secara umum dapat dibedakan atas dua bentuk dan jenis pelayanan kesehatan tersebut jika dijabarkan dari pendapat Hodgets dan Casio. (Adikoesoemo, 2003: 36)

- 1. Pelayanan kedokteran
- 2. Pelayanan kesehatan masyarakat

Terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Tidak hanya oleh orang perorang, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan oleh masyarakat. Untuk dapat mewujudkannya itu banyak hal yang perlu dilakukan salah satunya nilai mempunyai peranan yang amat penting adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan masyarakat yang sulit terjangkau.

Sehat adalah keadaan sejahtera dari badan, jiwa dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. (UU Kesehatan No. 23 Tahun 1992).

Dari pengertian administrasi kesehatan diatas jelaslah bahwa yang dimaksud dengan administrasi kesehatan adalah administrasi yang diterapkan pada upaya kesehatan demi terciptanya suatu keadaan sehat. Administrasi kesehatan ini menyangkut proses, perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, pengkoordinasian dan penilaian terhadap sumber dan tata cara serta kesanggupan memenuhi kebutuhan dan tuntutan terhadap kesehatan.

2. Unsur Pokok Administrasi Kesehatan

Di dalam unsur pokok administrasi kesehatan terdapat lima unsur pokok yang peranannya amat penting dalam menentukan berhasil atau tidaknya pelaksanaan administrasi kesehatan:

a. Masukan merupakan segala sesuatu yang dibutuhkan dalam administrasi. Masukan ini dikenal dengan perangkat administrasi. Perangkat administrasi tersebut banyak macamnya dan yang penting adalah:

1. Sumber
 2. Sumber tenaga
 3. Sumber modal
 4. Sumber alamiah
- b. Tata cara merupakan berbagai kemajuan ilmu administrasi dan teknologi kedokteran yang dimiliki dan diterapkan.
- c. Proses dalam administrasi merupakan langkah- langkah yang harus dilakukan dan diambil untuk mencapai tujuan yang telah diterapkan.
- d. Keluaran merupakan hasil dari suatu pekerjaan administrasi
- e. Sasaran merupakan kepada siapa keluaran dihasilkan, yakni upaya kesehatan tersebut ditujukan.
- f. Dampak merupakan dampak yang akan ditimbulkan oleh keluaran.

2.4 Rumah Sakit

Rumah sakit merupakan suatu industri jasa yang mempunyai fungsi sosial dan ekonomi. Kebijakan menyangkut efisiensi sangat bermanfaat untuk tetap menjaga kelangsungan hidup dari rumah sakit, karena tanpa efisiensi maka rumah sakit akan mengalami kebangkrutan (Djojodibroto, 2004: 9)

Pelayanan rumah sakit pada saat ini merupakan bentuk dan upaya pelayanan kesehatan yang bersifat sosial ekonomi, yaitu suatu usaha yang walaupun bersifat sosial namun diusahakan agar bisa mendapatkan surplus keuangan dengan cara pengolahan yang baik dengan memperhatikan prinsip-prinsip ekonomi.

Menurut peraturan menteri kesehatan tahun 1988 no. 195b/ Men-Kes/kes/II/1988 bab II pasal 3 dinyatakan:

1. Rumah sakit dapat dimiliki dan diselenggarakan oleh pemerintah dan swasta.
2. Rumah sakit pemerintah dan di selenggarakan oleh:
 - a. Departemen kesehatan
 - b. Pemerintah daerah
 - c. ABRI
 - d. BUMN
3. Rumah sakit swasta di miliki dan diselenggarakan oleh:
 - a. Yayasan
 - b. Badan hukum lain yang bersifat sosial

Namun sekarang konsep tersebut sudah luntur karena banyak bermunculan rumah sakit- rumah sakit swasta yang mengeluarkan inventasi yang tidak sedikit dan kemudian benar- benar mencari keuntungan dalam pelaksanaannya untuk dapat mengembalikan investasi yang telah mereka tanamkan.

Pada hakikatnya, rumah sakit adalah salah satu jenis industri jasa, dalam hal ini industri jasa kesehatan. Oleh karena itu rumah sakit harus patuh pada kaidah- kaidah bisnis dengan berbagai peran manajerialnya. Akan tetapi harus diakui pada kenyataan rumah sakit memiliki ciri khas yang membedakan dengan industri lain.

Willam mengatakan bahwa pelaksanaan manajemen di rumah sakit haruslah “seperti bebek merenang kolam” tampak tenang dipermukaan dan aktif bergerak didaerah permukaan. Hal ini perlu dilakukan karena di rumah sakit berhadapan dengan orang- orang, khususnya orang sakit sehingga harus tampak tenang disuatu pihak lain harus aktif bergerak terus mampu memberikan pelayanan terbaik. (Aditama, 2003: 18-19)

Rumah sakit umum mempunyai misi memberikan pelayanan kesehatan ataupun tujuannya yang telah diterapkan oleh pemilik rumah sakit tersebut, yang bermutu dan terjangkau oleh masyarakat dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Sedangkan misi khusus dari rumah sakit umum adalah aspirasi.

Dalam buku *Doctor In Hospital*, Milton Roemer dan Friedman juga mengatakan bahwa rumah sakit setidaknya punya lima fungsi, yaitu (Aditama, 2003: 102)

1. Harus ada pelayanan rawat inap dengan fasilitas diagnostik dan terapinya.
2. Harus memiliki pelayanan rawat jalan.
3. Rumah sakit juga punya tugas melakukan pendidikan dan latihan.
4. Rumah sakit juga perlu melakukan penelitian di bidang kedokteran dan kesehatan.
5. Rumah sakit punya tanggung jawab untuk program pencegahan penyakit dan penyuluhan bagi populasi sekitarnya populasi.

Namun pada saat ini rumah sakit merupakan suatu penyediaan jasa yang digambarkan sebagai bangunan rumah sakit yang mampu berdiri dalam hal pembiayaan melalui pengelolaan langsung dan langsung yang diperoleh dari jasa pelayanan kesehatan dan dari pada sumber lainnya.

2.5 Manajemen Rumah Sakit

Manajemen rumah sakit harus mempersiapkan rumah sakitnya dalam menghadapi hal- hal yang akan datang, baik yang diramalkan maupun yang tak

terduga sebelumnya dalam kegiatan rumah sakit. Manajemen harus mempunyai pelaksanaan baik.

Ada beberapa faktor untuk perencanaan, antara lain:

1. Saran- saran
2. Tindakan- tindakan
3. Sumber- sumber data yang diperlukan
4. Implementasi

Teori manajemen menurut G. R. Terry adalah:

1. Perencanaan
2. Pengorganisasian
3. Menggerakkan
4. Pengawasan dan pengendalian

Dalam manajemen rumah sakit secara tripikal rencana sederhana di bagi tiga bagian antara lain:

1. Perencanaan jangka pendek
2. Perencanaan jangka menengah
3. Perencanaan jangka panjang

2.6 Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya. (Kotler, 2001: 36)

Terdapat beberapa cara untuk mengukur kepuasan, yaitu sebagai berikut:

1. Tingkat kepentingan pelayanan yang diberikan.
2. Kinerja pemberi pelayanan didalam memberikan pelayanannya.

Menurut Oliver (dalam Supranto, 2001) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.

Menurut Kotler (2001) kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah, Mudie dan Cottom menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara waktu (Tjiptono, 2001).

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh perusahaan untuk dapat merebut pelanggan.

Junaidi (2002) berpendapat bahwa kepuasan konsumen atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan konsumen atas produk tersebut. Jika kinerja produk lebih tinggi dari harapan konsumen maka konsumen akan mengalami kepuasan.

Hal yang hampir serupa dikemukakan oleh Indarjati (2001) yang menyebutkan adanya tiga macam kondisi kepuasan yang bisa dirasakan oleh konsumen berkaitan dengan perbandingan antara harapan dan kenyataan, yaitu jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan yang diberikan maka konsumen akan merasa puas. Jika layanan yang diberikan pada konsumen kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen maka konsumen menjadi tidak puas. Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen pada saat mengkonsumsi produk atau jasa.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang, puas individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi.

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Kepuasan pasien akan terlihat apabila rasa senang yang ditimbulkan oleh kesan yang didapatkan dari hasil kerja yang diberikan oleh rumah sakit. Jadi tingkat kepuasan adalah kinerja yang dirasakan sama dengan yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan maka pelanggan akan merasa kecewa dan sebaliknya akan merasa puas jika kinerja sesuai dengan harapan yang akan menimbulkan perasaan senang dari hasil yang telah diperoleh.

Bila diamati secara mendalam kepuasan pasien sangat tergantung pada bentuk kualitas jasa yang diberikan kepada pasien, hal tersebut terdiri dari tiga kemungkinan yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan buruk, jika ini terjadi maka pasien akan bercerita pada orang lain tentang kekecewaan yang dialaminya, mengenai pekerjaan yang buruk yang diberikan oleh rumah sakit.
2. Kualitas pelayanan sedang, jika hal ini yang dialami pasien, pasien biasanya tidak akan bercerita kepada orang lain tentang kepuasan yang diberikan oleh rumah sakit yang bersangkutan.

3. Kualitas pelayanan baik, jika keadaan ini yang dirasakan pasien, pasien akan dengan senang hati menceritakan kepuasan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit.

Menurut David Garvin dalam Tjiptono, (2001: 24) ada lima alternatif perspektif kualitas yang biasa digunakan yaitu:

a. Transcendental Approach

Kualitas dalam pendekatan ini dapat dirasakan atau diketahui tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan.

b. Product- Based Approach

Pendekatan ini menganggap kualitas sebagai karakteristik atau atribut yang dapat dikualifikasikan dan dapat diukur.

c. User- Based Approach

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, dan produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas atau paling tinggi.

d. Manufacturing- Based Approach

Perspektif ini bersifat supply- based dan terutama memperhatikan praktek-praktek perekayasaan dan pemanufakturan serta mendefinisikan kualitas sebagai sama dengan persyaratan.

e. Value- Based Approach

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga.

2.7 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Pelayanan adalah cara promosi secara tidak langsung yang dapat dilakukan oleh perusahaan karena apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan memuaskan maka dapat menjadikan alat untuk menarik pelanggan yang lebih banyak lagi

Menurut Kotler, (2001: 82) yang mempengaruhi kepuasan yaitu pelayanan, disiplin kerja, loyalitas karyawan dan fasilitas yang diberikan.

Dalam pelayanan pada dasarnya konsumenlah yang menjadi tujuan utama, baik secara individu maupun secara struktural dalam bentuk organisasi yang dilakukan oleh suatu perusahaan dalam arti usaha tersebut ditangani oleh manajemen, maka dapat diharapkan pada dinamika dalam proses manajemen. (Moenir, 2006: 163)

Pelayanan yang menunjang pemasaran suatu produk dan sekaligus dapat dilihat sebagai pusat dari produk atau jasa yang telah diproduksi oleh perusahaan, untuk memenuhi kebutuhan dan selera konsumen dalam persaingan pasar atau pelanggan.

Pelayanan secara spesifik dapat dibagi dalam tiga kategori yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan lisan
2. Pelayanan dalam tulisan
3. Pelayanan dalam perbuatan. (Moenir, 2006: 2)

Peningkatan mutu pelayanan terhadap pelanggan merupakan hal yang sangat penting dan perlu dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Pada dasarnya konsumen mempunyai empat macam kebutuhan dasar yaitu:

1. Kebutuhan untuk dimengerti
2. Kebutuhan untuk disambut baik
3. kebutuhan untuk merasa penting
4. Kebutuhan untuk kenyamanan.

Salah satu cara utama mendiferensiasikan pelayanan jasa adalah memberikan jasa berkualitas tinggi secara konsisten. Kuncinya adalah memenuhi harapan kualitas jasa pelanggan. Harapan pelanggan dibentuk oleh pengalaman masa lalunya, pemikiran dari mulut kemulut dan sebagainya.

2.8 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam pemberian

layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah di tentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

Kualitas pelayanan yang dikehendaki masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan adalah:

1. Kemudahan dalam pengurusan
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar
3. Mendapatkan pelayanan yang sama tanpa pilih kasih
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang (Moenir, 2006: 64).

Jika dilihat dari sisi produsen atau penyediaan jasa itu sendiri bahwa pengertian dan kualitas adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal secara ekspilit dan impilisit. Strategi menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manajemen modal, teknologi, peralatan, material, sistem dan manfaat masyarakat serta memberikan keuntungan kepada para pemegang saham atau pemilik rumah sakit.

Disamping itu, di perlukan juga dimensi atau atribut yang harus diperhatikan di dalam perbaikan kualitas pelayanan adalah:

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan
3. Kesopanan dan keramahan didalam memberi pelayanan
4. Kelengkapan, termasuk ketersediaan sarana yang di butuhkan
5. Kenyamanan dan mendapatkan pelayanan
6. Atribut pendukung lainnya

Lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa yaitu sebagai berikut:

1. Bukti langsung (*Tengibles*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Satu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4. Jaminan dan kepastian (*Assurance*)

Pengetahuan, sopan santun dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menimbulkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

5. Empati (*Emphaty*)

Memberi perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. (Lupiyoadi, 2001: 148)

Para birokrat senantiasa berusaha memberikan interpretasi yang sebaik

mungkin tingkat pengetahuannya, dan semuanya itu dimaksudkan untuk memberikan pelayanan yang bermutu bagi masyarakat. Adapun hal-hal yang dapat dilakukan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada publik adalah sebagai berikut:

1. Melaksanakan pekerjaan dengan rajin dan bersemangat
2. Memperlakukan semua orang dalam berurusan dengan cara yang wajar dan sederhana.
3. Merekrut anggota- anggota staf dari tenaga- tenaga yang memiliki kualitas profesional.
4. Mempromosikan anggota staf berdasarkan pada jasa, dan yang dapat membuktikan produktifitas kerja yang baik.
5. Memelihara data, informasi, dan berbagai hal yang mudah ditelusuri.

Sedangkan birokrat yang belum mampu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pekerjaan yang kurang bersemangat, lambat, dan sering menyimpang.
2. Memperlihatkan diskriminasi dalam melayani anggota masyarakat yang berurusan dengannya.
3. Merekrut anggota staf yang memperlihatkan interes yang rendah terhadap standar profesionalisme yang diperlukan.
4. Mempromosikan seseorang atas dasar favoritisme politik atau kriteria non-profesional.
5. Menciptakan setumpuk kertas yang tak berujung pangkal, dan tak mampu menemukan berkas yang relevan pada saat yang di perlukan.

2.9 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan- kegiatan yang tidak jelas namun menyediakan kepuasan kepada konsumen atau pemakai industri, ia tidak terikat pada penjualan suatu produk atau penjualan lainnya.

Adapun faktor- faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah:

1. Faktor kesadaran petugas yang berkecimpung dalam pelayanan.

Faktor kesadaran yang ada pada diri individu akan berpengaruh pada pelaksanaan pelayanan dan pekerjaan .kesadaran pada kualifikasi pekerjaan harus sanggup menghadapi resiko yang akan diterima selama melakukan pelayanan pada masyarakat. Keasadaran penyelenggara pelayanan sangat dituntut dalam melakukan pekerjaan.

2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan.

Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pegawai dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh pada hasil pekerjaan karena aturan biasanya memuat hal-hal yang mengikat dan merupakan patokan dalam menyelesaikan pekerjaan yang dikerjakan.

3. Faktor pendapatan.

Rendahnya penghasilan seseorang akan berpengaruh dalam memberikan pelayanan, sehingga semangat dalam bekerja pun akan berpengaruh dan hasil kerja pun tidak akan memuaskan masyarakat dalam hal pelayanan

4. Faktor kemampuan/ keterampilan kerja.

Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitas kemampuan dan keterampilan individu dalam melayani masyarakat. Kemampuan akan menunjukkan sikap optimis untuk bertindak dalam hal pelayanan

5. Faktor sarana dan prasarana.

Faktor sarana dan prasarana akan menentukan kualitas pelayanan yang tinggi yang harus didukung oleh sarana dan prasarana pelayanan yang lengkap sehingga memudahkan dalam memberikan pelayanan.

6. Faktor organisasi

Organisasi dalam memberikan pelayanan biasanya menunjukkan pelayanan pada masyarakat lebih menekankan pada pengaturan dan mekanisme kerja yang mampu menghasilkan pelayanan yang memuaskan masyarakat.

Seperti yang telah diuraikan diatas, sangat banyak sekali faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan, tetapi disini penulis membatasi hanya beberapa saja sesuai dengan indikator penelitian yang dilakukan penulis.

2.10 Variabel Penelitian

Variabel yang penulis teliti dalam penelitian ini adalah:

1. Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya. (Kotler, 2001: 36)

2. Kualitas Pelayanan

Nilai dasar pelayanan yang dipegang teguh oleh Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu adalah:

1. Pelayanan sepenuh hati.
2. Bertindak cepat dan tepat.
3. Kerjasama tim.
4. Integritas tinggi.
5. Transparansi dan akuntabel

2.11 Defenisi Konsep

Untuk menghindari kesalah pemahaman terhadap penefsiran yang terdapat dalam penulisan, maka peneliti membuat defenisi konsep. Berdasarkan penjelasan diatas, maka defenisi konsep yang digunakan penulis dalam meneliti Kualitas Pelayanan Administrasi Jasa Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu adalah:

1. Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaannya dilakukan lebih dari dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan bersama yang dtelah ditetapkan sebelumnya.
2. Pelayanan Kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama- sama dengan sesuatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit

serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok atau masyarakat.

3. Rumah Sakit adalah suatu industri jasa yang mempunyai fungsi sosial dan ekonomi. Kebijakan yang menyangkut efisiensi sangat bermanfaat untuk tetap menjaga kelangsungan hidup dari rumah sakit, karena tanpa efisiensi maka rumah sakit akan mengalami kebangkrutan.
4. Kepuasan Pasien adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya.
5. Kualitas Pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Nilai dasar pelayanan yang dipegang teguh oleh Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu adalah: Pelayanan sepenuh hati, Bertindak cepat dan tepat, Kerjasama tim, Integritas tinggi, Transparansi dan akuntabel.

2.12 Defenisi Operasional

Adapun yang menjadi konsep operasional dari analisis kualitas pelayanan administrasi jasa rawat inap pada rumah sakit umum daerah Rokan Hulu adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya. (Kotler, 2001: 36)

Terdapat beberapa cara untuk mengukur kepuasan, yaitu sebagai berikut:

1. Tingkat kepentingan pelayanan yang diberikan.
2. Kinerja pemberi pelayanan didalam memberikan pelayanannya.

Yang menjadi indikator dari kepuasan pasien adalah:

- a. Pelayanan yang diberikan karyawan
- b. Karyawan selalu mengutamakan pasien
- c. Lebih suka berobat ke RSUD dibandingkan tempat lain
- d. Harga yang ditetapkan RSUD
- e. Ruang yang sudah nyaman
- f. Karyawan membantu pasien
- g. Karyawan yang profesional
- h. Karyawan memperhatikan pasien
- i. Berobat sesuai dengan harapan
- j. Pelayanan menuju kesempurnaan

Dengan pengukuran:

Sangat Setuju : Apabila kebanyakan responden merasa bahwa
Pernyataan yang diajukan oleh peneliti sangat
sesuai Dengan keadaan yang sebenarnya.

Setuju : Apabila kebanyakan responden merasa bahwa

	Pernyataan yang diajukan oleh peneliti sesuai Dengan keadaan yang sebenarnya.
Ragu-Ragu	: Apabila kebanyakan responden merasa ragu Terhadap pernyataan yang diajukan oleh peneliti
Tidak Setuju	: Apabila kebanyakan responden merasa bahwa Pernyataan yang diajukan oleh peneliti tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
Sangat Tidak Setuju	: Apabila kebanyakan responden merasa bahwa Pernyataan yang diajukan oleh peneliti sangat bertolak belakang dengan keadaan yang sebenarnya dilapangan.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah di tentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Sesuai dengan Nilai dasar pelayanan yang dipegang teguh oleh Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu adalah:

1. Pelayanan sepenuh hati.
2. Bertindak cepat dan tepat.
3. Kerjasama tim.
4. Integritas tinggi.
5. Transparansi dan akuntabel

Kualitas pelayanan yang dikehendaki masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan adalah:

1. Kemudahan dalam pengurusan
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar
3. Mendapatkan pelayanan yang sama tanpa pilih kasih
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang (Moenir, 2006: 64).

Yang menjadi indikator dari kualitas pelayanan adalah:

- a. Fasilitas Rumah Sakit
- b. Penampilan karyawan
- c. Kedisiplinan
- d. Pelayanan yang dijanjikan kepada pasien
- e. Kinerja karyawan
- f. Karyawan bertindak cepat
- g. Kesopanan dan keramahan
- h. Pengetahuan
- i. Karyawan memperhatikan keluhan pasien
- j. Berkomunikasi dengan baik

Dengan pengukuran:

Sangat Setuju : Apabila kebanyakan responden merasa bahwa
Pernyataan yang diajukan oleh peneliti sangat
sesuai Dengan keadaan yang sebenarnya.

Setuju : Apabila kebanyakan responden merasa bahwa
Pernyataan yang diajukan oleh peneliti sesuai
Dengan keadaan yang sebenarnya.

Ragu-Ragu : Apabila kebanyakan responden merasa ragu

	Terhadap pernyataan yang diajukan oleh peneliti
Tidak Setuju	: Apabila kebanyakan responden merasa bahwa Pernyataan yang diajukan oleh peneliti tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
Sangat Tidak Setuju	: Apabila kebanyakan responden merasa bahwa Pernyataan yang diajukan oleh peneliti sangat bertolak belakang dengan keadaan yang sebenarnya dilapangan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang penulis perlukan adalah:

1. Data Primer

Yaitu data dan informasi yang dikumpulkan dan diolah oleh penulis yang bersumber dari objek penelitian yaitu para responden yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

2. Data sekunder

Yaitu data yang sudah ada pada pihak rumah sakit yang di peroleh dari pimpinan dan bagian administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu, seperti jumlah pasien rawat inap, sejarah RSUD, dan jenis pelayanan kesehatan yang disediakan.

3.2 Lokasi Penelitian dan Waktu

Untuk penelitian ini penulis melakukan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu. Waktu penelitian penulis mulai dari tanggal 12 Oktober sampai 12 Januari 2012.

3.3 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. (Sugiono, 2007:90)

Adapun yang menjadi Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu pada tahun 2011 yaitu 6.520 orang pasien.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh Populasi tersebut. Bila Populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada Populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari Populasi (Sugiono, 2007:91).

Sedangkan untuk ukuran sampel dari populasi menggunakan rumus Slovin, dimana penetapan sampel mempertimbangkan batas ketelitian yang dapat mempengaruhi pengambilan sampel populasi. Adapun menurut Umar rumus Slovin tersebut adalah:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n: Ukuran Sample

N: Ukuran Populasi

e: Nilai Kritis (batas ketelitian) yang diinginkan

Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu pada tahun 2011 yaitu 6.520 orang pasien dengan sampel 99 pasien rawat inap.

$$n = \frac{N}{1 + \frac{N}{e}}$$

$$n = \frac{6520}{1 + \frac{6520}{10\%}}$$

$$n = \frac{6520}{1 + 65,20}$$

$$n = \frac{6520}{66,2}$$

$$n = 98,58 \text{ orang}$$

$$n = 99 \text{ orang}$$

3.4 Teknik dan Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk memecahkan masalah yang ada pada RSUD Rokan Hulu. Penulis menggunakan tehnik pengumpulan data.

1. Observasi

Yaitu sebagai teknik cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut.(Nazir,2003:175). Penulis mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti.

2. Interview

Yaitu digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal- hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.(Sugiono,2007:157). Penulis melakukan tanya jawab secara langsung kepada responden, karena ada kalanya data yang dibutuhkan belum sempurna dengan teknik quesioner.

3. Questioner

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.(Sugiono, 2007:162). Penulis membagikan daftar pertanyaan kepada responden yang menjadi pasien rawat inap yang dapat memberikan informasi kepada penulis tentang permasalahan yang sedang diteliti.

3.5 Analisis Data

Setelah data yang dikumpulkan, kemudian data tersebut ditabulasi menurut jenis dan data serta ditambah dengan keterangan- keterangan yang sifatnya mendukung dalam menjelaskan hasil penelitian, untuk kemudian dianalisa secara deskriptif kualitatif, kemudian data dituangkan dalam bentuk tabel- tabel untuk selanjutnya dianalisa dengan pemikiran yang logis berdasarkan teori yang ada.

BAB IV

GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN

4.1 Karakteristik Wilayah

Kabupaten Rokan Hulu memiliki wilayah dengan luas 7.229,78 km² yang terdiri dari 85% daratan dan 15% daerah perairan dan rawa. Secara geografis daerah ini berada pada posisi 100°50 – 101°52 BT dan 0°15 – 1°30 LU, berbatasan dengan wilayah sebagai berikut:

1. Utara : Kabupaten Tapanuli Selatan dan Labuhan Batu, Sumatera Utara
2. Selatan : Kabupaten Kampar
3. Barat : Kabupaten Pasaman dan Pasaman Barat
4. Timur : Kabupaten Bengkalis dan Rokan Hilir

Kabupaten Rokan Hulu dibagi kedalam 14 daerah kecamatan dengan jumlah penduduk 346.848 jiwa dengan rata-rata kepadatan penduduk 47,98 jiwa/km. Ibu Kota Kabupaten berada di Kota Pasir Pengaraian sekitar 180 km dari Ibu Kota Provinsi “Kota Pekanbaru“. Sementara kota penting lainnya adalah Kota Ujung Batu.

Dengan mengusung visi “Mewujudkan Rokan Hulu sebagai Kabupaten Terkemuka di Provinsi Riau tahun 2016 dalam rangka memenuhi Visi Riau 2020 , Pemerintah Kabupaten Rokan Hulu secara berkelanjutan bekerja keras untuk meningkatkan sarana dan prasarana dengan tujuan mempermudah masyarakat dalam meningkatkan taraf ekonomi dan mempermudah para investor untuk menanamkan modal di daerah ini.

RSUD Rokan Hulu terletak di pusat Kota Pasir Pengaraian, yang melayani rujukan dari 16 Puskesmas dan Institusi Kesehatan lainnya di Kota Pasir Pengaraian maupun dari Kabupaten lainnya, seperti Kabupaten Padang Lawas Provinsi Sumatera Utara.

Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu di dirikan pada Tahun 2004, yang di tetapkan melalui Keputusan Bupati Rokan Hulu No. 061 Tahun 2004, sebagai Rumah Sakit Type C.

RSUD Rokan Hulu mulai diresmikan pemakaiannya oleh Bupati Rukan Hulu (H. RAMLAN ZAS, SH, MH) pada hari selasa tanggal 14 september 2004 dengan luas areal sebesar $\pm 5,8$ ha yang terletak di Jl. Syekh Ismail ± 700 meter dari Simpang Tangun Pasir Pengaraian.

Dengan perkembangan sistem pelayanan kesehatan selanjutnya, pada tahun 2005 melalui SK Menkes No. 1349/ Menkes/ SK/ IX/ 2005, tertanggal 14 September 2005 status RSUD Rokan Hulu dikukuhkan menjadi Kelas C. Sejak saat itu RSUD Rokan Hulu telah beroperasi dengan 96 tempat tidur dan 214 personil yang terdiri dari: 4 orang Dokter Spesialis Dasar, 7 orang Dokter Umum, 3 orang Dokter Gigi, 36 orang tenaga Penunjang Medis, 85 Tenaga Para Medis, serta 79 orang Tenaga Umum.

Pada tahun 2007, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 41 tahun 2007, di kukuhkan kelembagaan Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu, sebagai salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), melalui Peraturan Daerah Nomor. 23 tahun 2007, dengan Struktur Organisasi, yang diisi oleh Pejabat Eselon III/a, satu orang (Direktur) dan Eslon III/b empat orang (Kabag/ Kabid), sembilan orang

pejabat Eselon IV. Serta didukung oleh staf dan tenaga fungsional Medik (Komite medik, Staf Medik Fungsional dan Komite keperawatan).

Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu telah selesai menyusun Asuhan keperawatan , SOP, Standar pelayanan Medik, Standar Pelayanan Minimal, Neraca, Restra, Sistem Informasi Management Rumah Sakit dan Program Manajemen Mutu melalui ISO 9001- 2008, untuk 9 bagian (Manajemen, Farmasi, Labor, Radiologi, Rekam Medik Perinatologi, UGD, Kamar Operasi, ICU) serta pada awal tahun 2009 telah diterapkan Pola pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK- BLUD), melalui SK Bupati Rokan Hulu No. 470 Tahun 2008.

4.2 Visi, Misi Dan Nilai Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu

Visi Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu adalah:

“ Menjadi Rumah Sakit Tipe –C Terbaik di Propinsi Riau Tahun 2011”

Misi Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu adalah sebagai berikut:

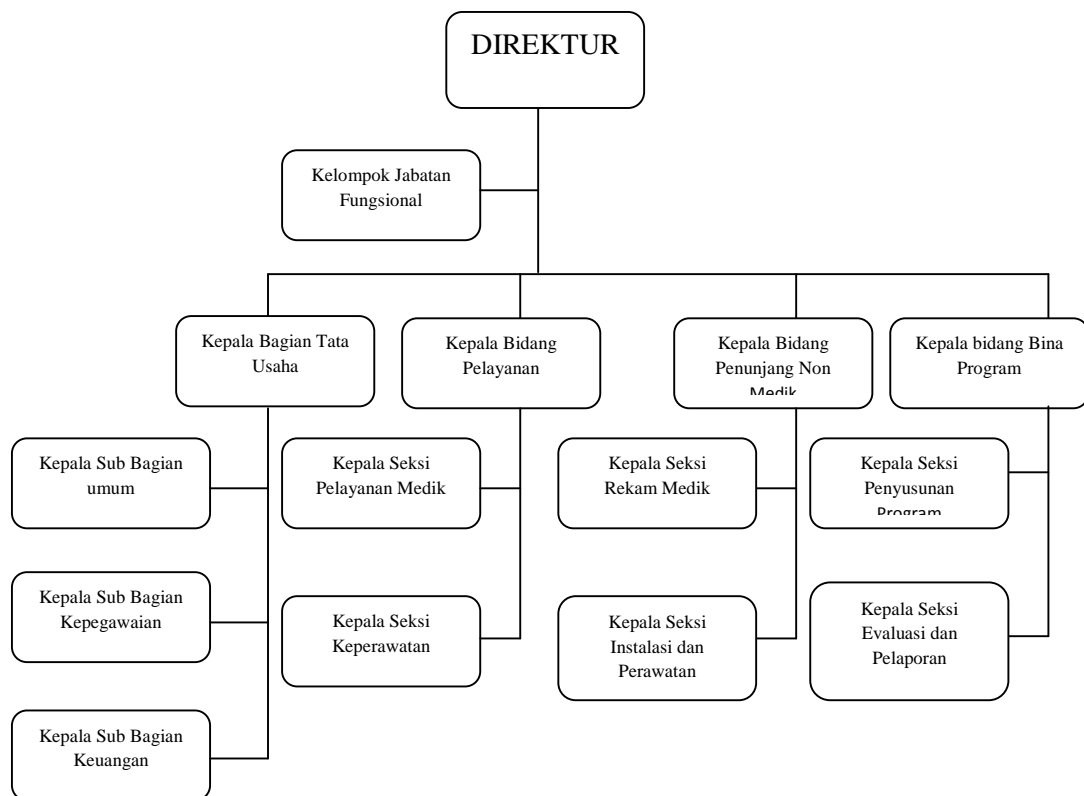
1. Menyelenggarakan pelayanan prima sesuai dengan standar pelayanan Rumah Sakit.
2. Memberikan pelayanan kesehatan yang menyeluruh dan terpadu.
3. Mencitakan suasana kerja yang mendukung kebersamaan, rasa memiliki dan peningkatan disiplin aparatur.

Nilai dasar pelayanan yang dipegang teguh oleh Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu adalah:

1. Pelayanan sepenuh hati.
2. Bertindak cepat dan tepat.
3. Kerjasama tim.
4. Integritas tinggi.
5. Transparansi dan akuntabel

4.3 Struktur Organisasi dan Ketenagaan

Struktur organisasi RSUD Rokan Hulu saat ini mengacu Peraturan Pemerintah RI No. 41 Tahun 2007 tentang pedoman organisasi perangkat daerah serta diaplikasikan dalam Perda No. 23 Tahun 2007, tentang susunan organisasi perangkat daerah. Dimana RSUD Rokan Hulu merupakan lembaga teknis daerah yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah. RSUD Rokan Hulu dipimpin oleh 1 (satu) orang Direktur (eselon IIIa), dibantu oleh 1 (satu) orang kepala Bagian Tata Usaha (eselon IIIb) dan 3 (tiga) orang kepala bidang (eselon IIIb) yaitu Bidang Pelayanan dan Bidang Penunjang Non Medik dan Bidang Bina Program. Dibawah kepala Bagian Tata Usaha terdapat tiga sub bagian (eselon Ivb) yaitu Sub Bagian Umum dan Perlengkapan, Sub Bagian Kepegawaian dan Sub Bagian Keuangan. Sedangkan masing- masing bidang membawahi dua kepala seksi (eselon IVb), disamping itu juga terdapat kelompok jabatan fungsional seperti yang tertera pada bagan organisasi dibawah ini:



Sumber: Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu

Struktur organisasi RSUD Rokan Hulu sebelum penerapan pola pengelolaan keuangan badan layanan umum daerah diterapkan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 23 tahun 2007 tentang organisasi lembaga teknis daerah Kabupaten Rokan Hulu, yang kemudian dijabarkan secara rinci dalam Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 16 Tahun 2008 tentang uraian tugas jabatan struktural pada lembaga teknis daerah kabupaten Rokan Hulu tanggal 10 Juli 2008, dengan pola hubungan/ tata kerja adalah sebagai berikut:

1. Kepala Lembaga Teknis Daerah dalam melaksanakan tugasnya berdasarkan peraturan perundang- undangan yang berlaku dan kebijakan yang ditetapkan Bupati.

2. Setiap pimpinan satuan organisasi wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkronisasi secara vertikal dan horizontal baik di lingkungan masing- masing maupun antar unit organisasi lainnya sesuai dengan tugas masing- masing.
3. Setiap pimpinan satuan organisasi wajib mengawasi bawahan masing- masing dan apabila penyimpangan yang dilakukan oleh bawahan harus mengambil langkah- langkah yang diperlukan sesuai dengan peraturan perundang- undangan yang berlaku.
4. Setiap pimpinan satuan organisasi harus bertanggung jawab mengoordinasikan bawahan dalam lingkungan unit kerja masing- masing.
5. Pimpinan satuan organisasi sebagaimana dimaksud pada poin 4, wajib memberikan bimbingan dan petunjuk untuk melaksanakan tugas bawahan.
6. Bimbingan dan petunjuk sebagaimana dimaksud poin 5, wajib diolah dan dipergunakan sebagai bahan untuk menyusun laporan secara berkala.
7. Hasil laporan sebagaimana dimaksud pada poin nomor 6, wajib disampaikan kepada pimpinan satuan organisasi sebagaimana dimaksud pada poin nomor 4, untuk dijadikan pertimbangan dalam mengambil kebijakan.

Adapun Uraian Tugas Jabatan Struktural pada RSUD Rokan Hulu sebagaimana diuraikan dalam Peraturan Bupati Rokan Hulu Nomor 16 Tahun 2008, adalah sebagai berikut:

1. Direktur
2. Bagian Tata Usaha
 - 2.1 Sub Bagian Umum dan Perlengkapn
 - 2.2 Sub Bagian Keuangan
 - 2.3 Sub Bagian Kepegawaian
3. Bidang Bina Program
 - 3.1 Seksi Penyusunan Program
 - 3.2 Seksi Evaluasi dan Pelaporan
4. Bidang Pelayanan
 - 4.1 Seksi Penyusunan Medik
 - 4.2 Seksi Kepegawaian
5. Bidang Penunjang Non Medik
 - 5.1 Seksi Rekam Medik
 - 5.2 Seksi Instalasi dan Perawatan Rumah Sakit
6. Kelompok Jabatan Fungsional

4.4 Uraian Tugas

1. Direktur

Direktur RSUD Rokan Hulu mempunyai tugas pokok untuk membantu Bupati dalam penyelenggara pemerintahan di bidang pelayanan

kesehatan, yang meliputi pelaksanaan tugas pada urusan desentralisasi, dekonsentrasi, tugas pembantuan, melaksanakan perencanaan, pelaksanaan kegiatan, monitoring dan evaluasi di RSUD Rokan Hulu serta melaksanakan tugas- tugas lain yang diberikan Bupati.

2. Bagian Tata Usaha

Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melakukan urusan keuangan, penatausahaan surat- menyurat, kepegawaian, perlengkapan dan urusan rumah tangga.

3. Bidang Bina Program

Bidang Dana Program mempunyai tugas untuk melaksanakan penyusunan- penyusunan program, evaluasi, dan pelaporan.

4. Bidang Pelayanan Medik

Bidang Pelayanan Medik mempunyai tugas untuk melaksanakan upaya kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan upaya penyembuhan, pemulihan yang dilakukan secara serasi, terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan dan melaksanakan pelayanan yang bermutu sesuai standar pelayanan rumah sakit.

5. Bidang Penunjang Non Medik

Bidang Penunjang Non Medik mempunyai tugas untuk membantu Direktur melaksanakan koordinasi seluruh kegiatan Instalansi dan Perawatan Rumah Sakit, serta Rekam Medik serta mengawasi serta mengendalikan Program Pengadaan Kebutuhan Penunjang Non Medik

guna memperlancar kegiatan Pelayanan Penunjang Non Medik di Rumah Sakit.

4.5 Pedoman Perilaku

1. Pengguna Jasa

- a. Rumah sakit menghormati hak- hak pasien selaku pengguna jasa sesuai dengan peraturan perundang- undangan yang berlaku.
- b. Rumah Sakit memenuhi komitmennya kepada pengguna jasa sesuai standar layanan yang ditetapkan.
- c. Penanganan keluhan pengguna jasa dilakukan secara profesional melalui mekanisme yang baku dan transparan.

2. Mitra Usaha

- a. Mekanisme usaha meliputi rekanan, Askes, Jamsostek, Asuransi kesehatan lainnya, serta pihak ketiga lainnya.
- b. Rumah Sakit menjalin kerjasama dengan mitra bisnis dilandasi dengan itikad baik, saling menguntungkan, akuntabilitas, transparansi, kewajaran dan tidak merugikan stakeholder serta dituangkan dalam kesepakatan secara tertulis.

3. Pegawai

- a. Setiap kebijakan Rumah Sakit yang terkait dengan pegawai disusun secara transparan, mengakomodasi kepentingan pegawai dan peraturan perundang- undangan yang terkait.

- b. Sistem penilaian kinerja pegawai ditetapkan dan dilaksanakan secara adil dan transparan.

4. Pemerintah Selaku Regulator

- a. Rumah Sakit selalu berusaha untuk menjalin hubungan yang harmonis dan konstruktif atas dasar kejujuran terhadap regulator serta penyelenggara negara lainnya.
- b. Rumah Sakit mendukung penerimaan negara dan daerah baik langsung maupun tidak langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

5. Masyarakat Sekitar dan Lingkungan

- a. Rumah Sakit memegang teguh asas kepedulian dan keadilan terhadap masyarakat sekitar lingkungan operasional Rumah sakit.
- b. Rumah Sakit memastikan bahwa dalam kegiatan usaha untuk pelayanan kesehatan, telah memenuhi baku mutu dan ditetapkan dan senantiasa mempertimbangkan aspek lingkungan lainnya yang terkait.

4.6 Keadaan Penduduk

Penduduk merupakan faktor yang dominan dalam pembangunan suatu wilayah, hal ini tergantung pada sumber daya manusia pada wilayah tersebut. Dengan baiknya kualitas sumber daya manusia maka pembangunan akan lebih maksimal.

Jumlah penduduk yang ada di Rokan Hulu dapat digolongkan sebagai berikut:

a. Jumlah penduduk menurut jenis kelamin

Gambaran umum tentang kependudukan Kabupaten Rokan Hulu jumlah penduduk 131.206 jiwa. Dan sesuai bio data Warga Negara Indonesia (WNI) di 16 kecamatan atau 144 desa dan 6 kelurahan, penduduk berjenis kelamin laki- laki sebanyak 270.286 jiwa, dan perempuan 253.291 jiwa. Untuk lebih jelas dapat kita lihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.1 Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki- laki	Perempuan	
1	270.286	253.291	523577

Sumber Data: Kantor Dinas Tenaga Kerja Kependudukan Dan Catatan Sipil

b. Keadaan Penduduk Menurut Sarana Pendidikan

Pendidikan sebagai prioritas utama dari pembangunan sumber daya manusia. Pendidikan amat berguna di galakan oleh pemerintah baik negeri maupun swasta, baik formal maupun non formal. Masyarakat akan bisa cerdas dan menjadi maju untuk kehidupan bangsa dan negara, maka dari itu masyarakat sangat memerlukan pendidikan, oleh karena itu pembangunan di bidang pendidikan sangat mutlak di perlukan, hal ini dinyatakan dalam Undang- Undang Dasar tahun 1945 dalam halaman pertama pembukaan, dengan jelas menyatakan “Bahwa dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan rakyat Indonesia pada umumnya”.

Dibawah ini dapat dilihat jumlah sarana pendidikan di Rokan Hulu, yaitu sebagai berikut:

Tabel IV. 2 Sarana Pendidikan

No	Sarana Pendidikan	Jumlah
1	TK	204
2	SD/ MI	367
3	SMP/ MTS	133
4	SMA/ MA	43
5	SMK	19
6	Perguruan Tinggi	1
Jumlah		767

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa pendidikan yang paling banyak dimiliki di Rokan Hulu adalah Sekolah Dasar sebanyak 367 SD. Sarana pendidikan SMA sebanyak 43, TK sebanyak 204, SMP sebanyak 133, serta Perguruan Tinggi sebanyak 1 buah.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Deskripsi Responden

5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Untuk mengetahui tingkat umur responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel V.1 dibawah ini:

Tabel V.1 : Distribusi Frekuensi Responden Masyarakat Berdasarkan Umur

No	Tingkat Umur (Tahun)	Jumlah	Prosentase (%)
1	13 – 25	36	36,4
2	26 – 38	22	22,2
3	39 - 51	31	31,3
4	52 Tahun Keatas	10	10,1
Jumlah		99	100

Sumber: *Data Olahan Penelitian 2011*

Dari data diatas terlihat responden yang berusia 13 – 25 Tahun sebanyak 36 orang atau 36,4 persen, responden yang berumur 26 – 38 Tahun sebanyak 22 orang atau 22,2 persen, responden 39 – 51 Tahun sebanyak 31 orang atau 31,3 persen, dan responden yang berumur 52 Tahun keatas sebanyak 10 orang atau 10,1 persen.

5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui jenis kelamin responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel V.2 dibawah ini:

Tabel V.2 : Distribusi Frekuensi Responden Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
1	Laki- Laki	71	71,7
2	Perempuan	28	28,3
Jumlah		99	100

Sumber: *Data Olahan Penelitian 2011*

Dari data diatas tergambar bahwa responden yang laki- laki sebanyak 71 orang atau 71,7 persen, dan yang perempuan sebanyak 28 orang atau 28,3 persen. Jadi dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki- laki lebih banyak dari jenis kelamin perempuan.

5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Untuk mengetahui jenis pekerjaan responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel V.3 dibawah ini:

Tabel V.3 : Distribusi Frekuensi Responden Masyarakat Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Prosentase (%)
1	Petani	27	27,3
2	PNS	8	8
3	Wiraswasta	36	36,4
4	Pedagang	12	12,1
5	Lainnya	16	16,2
Jumlah		99	100

Sumber: *Data Olahan Penelitian 2011*

Dari tabel diatas terlihat bahwa wiraswasta mendominasi mata pencaharian yaitu sebanyak 36 responden atau 36,4 persen, di ikuti petani sebanyak 27 responden atau 27,3 persen, penduduk yang mempunyai mata pencaharian sebagai PNS sebanyak 8 responden atau 8 persen, kemudian yang bekerja sebagai pedagang sebanyak 12 responden atau 12,1 persen, dan terakhir lainnya (pelajar dan ibu rumah tangga) sebanyak 16 responden atau 16,2 persen.

5.2 Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu perusahaan atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Namun upaya untuk perbaikan atau kesempurnaan kepuasan dapat dilakukan dengan berbagai strategi oleh perusahaan untuk dapat merebut pelanggan.

Kepuasan pasien akan terlihat apabila rasa senang yang ditimbulkan oleh kesan yang didapatkan dari hasil kerja yang diberikan oleh rumah sakit. Jadi tingkat kepuasan adalah kinerja yang dirasakan sama dengan yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan maka pelanggan akan merasa kecewa dan

sebaliknya akan merasa puas jika kinerja sesuai dengan harapan yang akan menimbulkan perasaan senang dari hasil yang telah diperoleh.

Untuk mengetahui seberapa besar kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V. 4 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pasien pada RSUD Rokan Hulu

No	Indikator Pernyataan	Pengukuran					Jumlah (%)
		SS (%)	S (%)	RR (%)	TS (%)	STS (%)	
1	Pelayanan yang diberikan karyawan	20	43	-	36	-	99
		20,2	43,4	-	36,4	-	100
2	Karyawan selalu mengutamakan pasien	15	21	33	30	-	99
		15,1	21,2	33,4	30,3	-	100
3	Lebih suka berobat ke RSUD dibandingkan tempat lain	15	27	-	55	2	99
		15,1	27,3	-	55,6	2	100
4	Harga yang ditetapkan RSUD	-	15	12	72	-	99
		-	15,2	12,1	72,7	-	100
5	Ruang yang sudah nyaman	65	34	-	-	-	99
		65,7	34,3	-	-	-	100
6	Karyawan membantu pasien	-	21	39	36	3	99
		-	21,2	39,4	36,4	3	100
7	Karyawan yang profesional	-	23	30	46	-	99
		-	23,2	30,3	46,5	-	100
8	Karyawan memperhatikan pasien	10	17	11	59	2	99
		10,1	17,2	11,1	59,6	2	100
9	Berobat sesuai dengan harapan	-	30	69	-	-	99
		-	30,3	69,7	-	-	100
10	Pelayanan menuju kesempurnaan	-	-	22	77	-	99
		-	-	22,2	77,8	-	100
	Total	126	230	216	411	7	990
		(%)	12,7	23,3	21,8	41,5	0,7
	Rata- rata	12,6	23	21,6	41,1	0,7	99
		(%)	12,7	23,3	21,8	41,5	0,7

Sumber: *Data Olahan Penelitian 2011*

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

RR : Ragu- Ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Pada tabel V. 4 diatas, dari sepuluh buah pernyataan yang diajukan peneliti kepada para responden yaitu terlihat yang pertama bahwa tanggapan responden tentang pelayanan yang diberikan karyawan administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu sebagian besar responden menjawab setuju yaitu sebanyak 43 responden atau 43,4 persen, 20 responden atau 20,2 persen menjawab setuju, dan 36 responden atau 36,4 persen menjawab tidak setuju. Dari jawaban diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan sudah memberikan pelayanan kepada para pasien dengan baik.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti di RSUD Rokan Hulu dengan bapak Sumadi, menurut beliau pelayanan yang diberikan perawat di RSUD Rokan Hulu sudah memuaskan, karena menurut beliau kebutuhan pasien cepat ditanggapi oleh pihak rumah sakit.

Pernyataan yang kedua bahwa tanggapan responden tentang karyawan administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu dalam mengutamakan pasien sebagian besar responden menjawab tidak setuju yaitu sebanyak 30 responden atau 30,3 persen, 33 responden atau 33,3 persen menjawab ragu- ragu, setuju sebanyak 21 responden atau 21,2 persen, dan 15 responden atau menjawab sangat setuju. Dari tanggapan responden, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan karyawan terhadap kebutuhan pasien kurang baik, dapat dilihat dari

tabel diatas bahwa pasien banyak yang menjawab ragu- ragu dan tidak setuju menunjukkan hasil yang kedua paling tinggi.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti di RSUD Rokan Hulu dengan ibu Romlah, beliau mengatakan bahwa pelayanan administrasi di RSUD Rokan Hulu adanya perbedaan pelayanan terhadap yang kaya dan yang miskin, selain itu masih adanya unsur nepotisme dalam melayani pasien.

Pernyataan yang ketiga bahwa tanggapan responden tentang minat masyarakat untuk berobat ke Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 23 responden atau 23,2 persen, 19 responden menjawab setuju atau 19,2 persen, 55 responden menjawab tidak setuju atau 55,6 persen, dan 2 responden menjawab sangat tidak setuju atau 2 persen. Dapat disimpulkan bahwa tingkat minat rendah untuk berobat ke RSUD Rohul. Walaupun Rumah Sakit Umum Daerah merupakan satu-satunya Rumah Sakit dikabupaten Rokan Hulu.

Hal ini sesuai dengan Tabel dibawah ini:

Tabel V. 5 Jumlah Kunjungan Pasien

NO	JENIS KUNJUNGAN	2010	2011
1	Rawat Jalan/ Poliklinik	7.004	7.470
2	Rawat Inap	28.635	26.790
JUMLAH		35.639	34.260

Sumber: RSUD Rokan Hulu

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa terjadi penurunan jumlah pasien dari tahun 2009 sampai 2010, pada tahun 2009 sejumlah 35.639 dan pada tahun 2010 sejumlah 34.260.

Pernyataan yang keempat bahwa tanggapan responden tentang harga yang diterapkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu sebagian besar responden menjawab tidak setuju sebanyak 72 responden atau 72,7 persen, 15 responden menjawab setuju atau 15,2 persen, dan 12 responden menjawab ragu-ragu atau 12,1 persen. Dapat disimpulkan pasien merasa harga yang ditetapkan Rumah Sakit terlalu tinggi. Hal ini dikarenakan pelayanan yang didapatkan belum maksimal. Hal ini sesuai dengan data sebagai berikut:

Tabel V. 6 Data Pendapatan RSUD Rokan Hulu

NO	JENIS PENDAPATAN	JUMLAH	
		2010	2011
1	Pasien Umum/ Bayar Sendiri	Rp. 4.965.555.662	Rp. 4.622.679.870
2	Pihak Ke III	Rp. 2.679.765.855	Rp. 2.140.830.868
Total Pendapatan		Rp. 7.645.321.517	Rp. 6.763.510.738

Sumber: RSUD Rokan Hulu

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa terjadi penurunan pendapatan dari tahun 2009 – 2010. Pada tahun 2009 pendapatannya Rp.7.645.321.517 dan pada tahun 2010 pendapatannya Rp.6.763.510.738.

Pernyataan yang kelima bahwa tanggapan responden tentang nyamannya ruang administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu sebagian besar responden menjawab sangat setuju sebanyak 65 responden atau 56,7 persen, dan

34 responden menjawab setuju atau 34,3 persen. Dapat disimpulkan bahwa pasien merasa nyaman dengan ruangan tersebut, hal ini dapat dilihat 65 responden menjawab sangat setuju tentang kenyamanan.

Hal ini sesuai dengan pengamatan yang dilakukan peneliti di RSUD Rokan Hulu bahwa ruangan administrasi sudah nyaman. Diruangan administrasi terdapat ruang tunggu yang memadai dan disediakan AC, sehingga pengunjung merasa nyaman.

Pernyataan yang keenam bahwa tanggapan responden tentang kesediaan karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu membantu pasien dalam berurusan sebagian besar responden menjawab ragu- ragu sebanyak 39 responden atau 39,4 persen, setuju sebanyak 21 responden atau 21,2 persen, tidak setuju sebanyak 36 responden atau 36,4 persen, dan sangat tidak setuju 3 responden atau 3 persen. Dapat disimpulkan kesediaan para karyawan dalam membantu pasien kurang baik. Dari hasil pengamatan peneliti masih ada praktek yang membedakan pasien.

Pernyataan yang ketujuh bahwa responden tentang keprofesionalan para karyawan administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Rokan hulu, didapatkan dari responden sebanyak 23 responden atau 23,2 persen menyatakan setuju, 46 responden atau 46,5 persen menyatakan tidak setuju, dan 30 responden atau 30,3 persen menyatakan ragu- ragu. Dari hasil pengamatan dan wawancara dengan pegawai secara empat mata mengatakan masih ada beberapa pegawai yang belum mahir mengoperasikan komputer, padahal dalam memberikan pelayanan mereka

dituntut harus mampu sehingga pekerjaan dialihkan ke pegawai lain akibatnya karna terlalu banyak pekerjaan tidak berkonsentrasi pada pekerjaannya.

Pernyataan kedelapan tentang tanggapan responden tentang para karyawan administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu memahami dan memperhatikan kebutuhan pasien didapatkan dari responden yang menjawab sangat setuju sebanyak 10 responden atau 10,1 persen, setuju sebanyak 17 responden atau 17,2 persen, tidak setuju sebanyak 59 responden atau 59,6 persen, ragu- ragu 11 responden atau 11,1 persen, dan sangat tidak setuju 2 responden atau 2 persen. Kesimpulan dari jawaban responden dapat kita ketahui bahwa kerja para karyawan dalam memahami pasien kurang baik, dan masih terdapat beberapa pasien merasa sangat tidak puas cara karyawan memperhatikan pasien.

Pernyataan kesembilan tentang tanggapan responden yang berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu sesuai dengan harapan pasien yang berobat, terlihat bahwa sebagian besar responden menjawab ragu- ragu yaitu sebanyak 69 responden atau 69,7 persen, dan menjawab setuju 30 responden atau 30,3 persen. Dari data responden dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang harapan pasien sudah baik karna sebagian responden menjawab ragu- ragu dan sebagiannya lagi menjawab setuju. Jadi bisa diartikan pasien sudah merasa puas atau sesuai dengan yang mereka harapkan.

Menurut pengamatan peneliti, Rumah Sakit di Rokan Hulu sesuai yang mereka harapkan dikarena Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu merupakan satu-satunya rumah sakit di Rokan Hulu, sehingga pasien merasa tidak ada pilihan

lain selain berobat di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu. Artinya pasien tidak ada pilihan lain untuk berobat di tempat lain.

Pernyataan kesepuluh tanggapan responden tentang pelayanan administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu berubah menjadi kesempurnaan, terlihat bahwa sebagian besar responden menjawab tidak setuju yaitu sebanyak 77 responden atau 77,8 persen, dan ragu- ragu sebanyak 22 responden atau 22,2 persen. Dari tabel diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa menurut pasien sesungguhnya para karyawan tidak berubah menjadi lebih baik, disini dapat dilihat responden menjawab tidak setuju sebanyak 77 responden atau 77,8 persen.

Menurut pengamatan penelit, pada dasarnya pelayanan administrasi RSUD Rokan Hulu selalu berubah menuju kesempurnaan dengan cara memahami dan memperhatikan kebutuhan pasien, namun pada implementasinya karyawan administrasi belum memahami dan memperhatikan kebutuhan pasien dengan baik, karena masih adanya unsur nepotisme.

Dari sepuluh buah pernyataan yang diajukan peneliti kepada para responden yaitu pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu, bahwa 41,5 persen responden menjawab tidak setuju, 23,3 persen responden menjawab setuju, 21,8 persen responden menjawab ragu- ragu, 12,7 persen responden menjawab sangat setuju, dan 0,7 persen responden menjawab sangat tidak setuju.

Dari jawaban rekapitulasi diatas, maka peneliti dapat membuat kesimpulan bahwa pasien yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu tidak puas terhadap pelayanan yang mereka dapatkan dari para karyawan. Adapun hal- hal yang dianggap kurang memuaskan adalah sebagai berikut:

- a. Para karyawan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu tidak mengutamakan pasien.
- b. Pasien mempermasalahkan harga yang ditetapkan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu.
- c. Karyawan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu tidak membantu pasien.
- d. Karyawan administrasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu tidak profesional
- e. Karyawan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu tidak memahami dan memperhatikan kebutuhan pasien.
- f. Pelayanan administrasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu tidak berubah menuju kesempurnaan.

Hal ini sesuai dengan jawaban responden terhadap kuesioner yang dibuat peneliti yaitu sebagian besar merasa belum dilayani secara maksimal oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu dengan begitu pasien kurang puas terhadap pelayanan yang mereka dapatkan dari karyawan. Karna kepuasan adalah perasaan senang, puas individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi.

5.3 Kualitas Pelayanan Administrasi Jasa Rawat Inap Rokan Hulu

Jika dilihat dari sisi produsen atau penyedia jasa itu sendiri bahwa pengertian dan kualitas adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen internal dan eksternal secara eksplicit dan impilisit. Strategi menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manajemen modal, teknologi, peralatan, material, sistem dan manfaat masyarakat serta memberikan keuntungan kepada para pemegang saham atau pemilik rumah sakit.

Lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa yaitu sebagai berikut:

1. Bukti langsung (*Tengibles*)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan, penampilan pegawai dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Satu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4. Jaminan dan kepastian (*Assurance*)

Pengetahuan, sopan santun dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menimbulkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

5. Empati (*Emphaty*)

Memberi perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik serta memiliki pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan administrasi jasa rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.7 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan pada RSUD Rokan Hulu

No	Indikator	Pengukuran					Jumlah (%)
		SS (%)	S (%)	RR (%)	TS (%)	STS (%)	
1	Fasilitas yang diberikan	-	71	28	-	-	99
		-	71,7	28,3	-	-	100
2	Penampilan karyawan	-	99	-	-	-	99
		-	100	-	-	-	100
3	Kedisiplinan	17	-	29	53	-	99
		17,2	-	29,3	53,5	-	100
4	Pelayanan yang dijanjikan kepada pasien	-	11	19	55	14	99
		-	11,1	19,2	55,6	14,1	100
5	Kinerja karyawan	10	17	20	52	-	99
		10,1	17,2	20,2	52,5	-	100
6	Karyawan administrasi bertindak cepat	-	23	15	60	1	99
		-	23,2	15,2	60,6	1	100
7	Kesopanan dan keramahan karyawan	11	-	-	76	12	99
		11,1	-	-	76,8	12,1	100
8	Pengetahuan	-	13	41	45	-	99
		-	13,1	41,4	45,5	-	100
9	Karyawan memperhatikan keluhan pasien	-	21	-	78	-	99
		-	21,2	-	78,8	-	100
10	Berkomunikasi dengan baik	-	29	47	23	-	99
		-	29,3	47,5	23,2	-	100
	Total (%)	38	284	199	442	27	990
		3,8	28,7	20,1	44,7	2,7	100
	Rata- rata (%)	3,8	28,4	19,9	44,2	2,7	99
		3,8	28,7	20,1	44,7	2,7	100

Sumber: *Data Olahan Penelitian 2011*

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

RR : Ragu- Ragu

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Pada tabel V. 7 diatas, dari sepuluh buah pernyataan yang diajukan peneliti kepada para responden yaitu yang pertama tanggapan responden tentang fasilitas yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu, menyatakan setuju sebanyak 71 responden atau 71,7 persen, dan yang menyatakan ragu- ragu 28 responden atau 28,3 persen. Jadi dapat peneliti simpulkan bahwa fasilitas di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu sudah baik.

Hal ini sesuai dengan pengamatan yang dilakukan peneliti di RSUD Rokan Hulu bahwa ruangan administrasi sudah lengkap. Diruangan administrasi terdapat ruang tunggu yang memadai dan disediakan AC.

Pernyataan yang kedua tanggapan responden tentang penampilan karyawan administrasi yang bekerja di Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu bahwa responden diatas semuanya menjawab setuju yaitu sebanyak 99 responden atau 100 persen. Jadi dapat peneliti simpulkan bahwa penampilan karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu sudah baik, seperti yang dapat dilihat semu responden menjawab setuju. Sesuai dengan pengamatan peneliti bahwa penampilan karyawan administrasi sudah rapi dan bersih.

Pernyataan yang ketiga tanggapan responden tentang kedisiplinan karyawan administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu bahwa tanggapan responden tentang kedisiplinan pegawai di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu yang menyatakan sangat setuju sebanyak 17 responden atau 17,2 persen, yang menjawab ragu- ragu 29 responden atau 29,3 persen, dan yang menjawab tidak setuju 53 responden atau 53,5 persen. Jadi dapat disimpulkan

bahwa para pegawai tidak disiplin dalam bekerja di RSUD Rokan Hulu. Hal ini dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel V.8: Daftar Ketidakhadiran Tanpa Keterangan (Alpa) Karyawan Administrasi RSUD Rokan Hulu

Bulan	Jumlah Karyawan Administrasi	Jumlah Alpa
Oktober 2011	116	28
November 2011	116	35

Sumber: RSUD Rokan Hulu

Kedisiplinan pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu belum maksimal, hal ini dapat dilihat dari tabel bahwa jumlah alpa pada bulan oktober dan pada bulan november bertambah.

Pernyataan yang keempat tanggapan responden tentang pelayanan yang dijanjikan Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu kepada pasien bahwa yang menjawab setuju yaitu sebanyak 11 responden atau 11,1 persen, yang menjawab ragu- ragu sebanyak 19 responden atau 19,2 persen, yang menjawab tidak setuju sebanyak 55 responden atau 55,6 persen, dan yang menjawab sangat tidak setuju 14 responden atau 14,1 persen. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan masyarakat mengenai pelayanan yang dijanjikan tersebut tidak ditangani dengan baik, dapat dilihat sebanyak 55 responden menjawab tidak setuju atau 55,6 persen, dan 14 responden menjawab sangat tidak setuju atau 14,1 persen.

Pernyataan yang kelima tanggapan responden tentang kinerja karyawan administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu bahwa responden yang menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 10 responden atau 10,1 persen, yang menjawab setuju sebanyak 17 responden atau 17,2 persen, yang menjawab ragu-ragu sebanyak 20 responden atau 20,2 persen, dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 52 responden atau 52,5 persen. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan masyarakat mengenai kinerja karyawan administarsi dalam memberikan informasi tidak baik, dapat dilihat sebanyak 52 responden atau 52,5 persen menjawab tidak setuju, itu diakibatkan hasil kerja karywan tersebut kurang baik, dan akhirnya masih banyak pasien mondar mandir kebingungan bertanya tentang administrasinya.

Pernyataan yang keenam tanggapan responden tentang karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu bertindak cepat ketika pasien membutuhkan bahwa responden yang menjawab setuju yaitu sebanyak 23 responden atau 23,2 persen, yang menjawab ragu- ragu sebanyak 15 responden atau 15,2 persen, yang menjawab tidak setuju 60 responden atau 60,6 persen, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1 persen. Dari hasil tanggapan diatas dapat disimpulkan bahwa cara kerja karyawan tersebut tidak baik. Dari hasil wawancara dengan salah satu keluarga pasien yang berobat ibu Siel (Surau Tinggi) mengatakan bahwa ketika dia membutuhkan bantuan karyawan tersebut karna anaknya yang bernama desra demamnya tinggi saat itu. Para karyawan acuh tak acuh terhadapnya, sehingga anaknya harus dilarikan keruang ICU.

Pernyataan yang ketujuh tanggapan responden tentang keramahan dan kesopanan karyawan administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu bahwa responden menjawab sangat setuju yaitu sebanyak 11 responden atau 11,1 persen, yang menjawab tidak setuju sebanyak 76 responden atau 76,8 persen, dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 12 responden atau 12,1 persen. Dari hasil tanggapan diatas dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang kesopanan dan keramahan para karyawan tidak baik, artinya keramahan dan kesopanan para karyawan terhadap pasien masih terdapat kekurangan. Seperti masih adanya pasien kurang puas karna karyawan yang kurang ramah dan sopan mereka dapatkan dari karyawan tersebut.

Pernyataan kedelapan tanggapan responden tentang pengetahuan karyawan administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu, didapatkan dari responden sebanyak 13 responden atau 13,1 persen mengatakan setuju, yang menjawab ragu- ragu sebanyak 41 responden atau 41,4 persen, dan yang menjawab tidak setuju 45 responden atau 45,5 persen. Dari hasil dapat disimpulkan bahwa karyawan administrasi itu penempatannya tidak sesuai dengan keahliannya. Sehingga masih ada beberapa pegawai yang belum mahir mengoperasikan komputer, padahal dalam memberikan pelayanan mereka dituntut harus mampu menanganinya, akhirnya dialihkan ke pegawai lainnya.

Pernyataan kesembilan tanggapan responden tentang keluhan pasien diperhatikan oleh para karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu bahwa yang menyatakan atau yang menjawab setuju yaitu 21 responden atau 21,2 persen, dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 78 responden atau 78,8 persen. Dari

hasil responden yang menyatakan karyawan memperhatikan keluhan pasien dengan menjawab tidak setuju menunjukkan hasil yang paling tinggi, artinya para karyawan tidak memperhatikan keluhan pasien tersebut.

Hal ini bertolak belakang dengan nilai dasar pelayanan yang dipegang teguh oleh Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan sepenuh hati.
2. Bertindak cepat dan tepat.
3. Kerjasama tim.
4. Integritas tinggi.
5. Transparansi dan akuntabel.

Sehingga responden menilai bahwa pelayanan yang yang dijanjikan kepada pasien belum ditangani dengan baik, kinerja karyawan administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu dalam memberikan informasi belum memuaskan, karyawan administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu tidak bertindak cepat ketika pasien membutuhkan, karyawan administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu belum ramah dan sopan, karyawan pada bagian administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu memperhatikan keluhan pasien dengan tidak baik.

Pernyataan kesepuluh tanggapan responden tentang para karyawan administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu berkomunikasi dengan pasien dapat dilihat bahwa responden menjawab setuju yaitu sebanyak 29 responden atau 29,3 persen, yang menjawab ragu- ragu sebanyak 47 responden atau 47,5 persen, dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 23 responden atau 23,2 persen. Dari hasil responden yang menyatakan para karyawan berkomunikasi dengan pasien masih kurang baik, dari hasil wawancara dengan ibu Siel selaku keluarga yang menengah kebawah, dia mendapatkan pelayanan dari karyawan administrasi Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu kurang baik, selain itu

komunikasi antara karyawan dengan pasien kurang, karna karyawan melayani setengah hati.

Dari sepuluh buah pernyataan yang diajukan peneliti kepada para responden yaitu pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu, bahwa 44,7 persen responden menjawab tidak setuju, 28,7 persen responden menjawab setuju, 20,1 persen responden menjawab ragu- ragu, 3,8 persen responden menjawab sangat setuju, dan 2,7 persen responden menjawab sangat tidak setuju.

Dari jawaban rekapitulasi diatas, maka peneliti dapat membuat kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang ada di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu kurang memuaskan.

5.4 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Jasa Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu

Adapun Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Jasa Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu adalah sebagai berikut:

- a. Karyawan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu tidak disiplin.
- b. Pelayanan yang dijanjikan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu kepada pasien tidak sesuai dengan harapan.
- c. Kinerja karyawan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu dalam memberikan informasi tidak memuaskan.

- d. Karyawan administrasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu tidak bertindak cepat.
- e. Kesopanan dan keramahan karyawan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu tidak baik.
- f. Karyawan Administrasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu tidak berwawasan luas.
- g. Perhatian karyawan kepada pasien kurang memuaskan.

Hal ini sesuai dengan jawaban responden terhadap kuesioner yang dibuat peneliti yaitu sebagian besar mereka belum dilayani secara maksimal oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini penulis menyampaikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian, kesimpulan dan saran ini diharapkan dapat memberi masukan bagi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu, untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam proses memberikan pelayanan administrasi kesehatan pasien pada masa yang akan datang.

6.1 Kesimpulan Penelitian

Pelayanan adalah segala bentuk pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan yang diberikan karyawan Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu dalam proses pelayanan administrasi kesehatan dapat dikategorikan negatif yaitu pernyataan sebagian besar menjawab tidak baik. Adapun permasalahan yang dihadapi masyarakat ketika menerima pelayanan adalah adanya tenaga administrasi yang kurang profesional dalam bekerja, adanya pegawai yang tidak bersikap ramah, dan adanya beberapa orang pegawai yang memberikan pelayanan dengan membeda-bedakan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka peneliti dapat menyimpulkan secara keseluruhan yaitu sebagai berikut:

1. Untuk faktor kepuasan pasien, secara keseluruhan peneliti menyimpulkan bahwa pasien belum merasakan puas dengan pelayanan

yang diberikan para karyawan administrasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu. Hal ini terlihat dari jawaban responden yang menjawab sangat setuju 12,7 persen, yang menjawab setuju 23,3 persen, yang ragu-ragu 21,8 persen, yang menjawab tidak setuju 41,5 persen, yang sangat tidak setuju 0,7 persen. Kesimpulannya pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan.

2. Untuk faktor kualitas pelayanan, secara keseluruhan peneliti menyimpulkan bahwa pasien tidak merasakan tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan para karyawan administrasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Rokan Hulu. Hal ini terlihat dari jawaban responden yang sangat setuju 3,8 persen, yang setuju 28,7 persen, yang ragu-ragu 20,1 persen, yang tidak setuju 44,7 persen, dan yang sangat tidak setuju 2,7 persen.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan diatas penulis ingin menyampaikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan demi terciptanya suatu proses yang baik dalam hal pelayanan administrasi kesehatan.

Dalam hal tingkat pelayanan pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu diharapkan harus memberikan pelayanan yang baik, murah, cepat, ramah, dan tidak membedakan pasien. Sehingga terciptalah komunikasi yang baik antara pegawai dengan pasien. Dan pegawai Rumah Sakit Umum Daerah Rokan

Hulu menerapkan nilai dasar yang dipegang teguh oleh Rumah Sakit, dengan begitu Rumah Sakit akan berkualitas atau bermutu.

Kemudian pemerintah juga seharusnya mengadakan evaluasi ke Rumah Sakit Umum Daerah Rokan Hulu pada akhir caturwulan sehingga keluhan-keluhan pasien akibat kekurangan- kekurangan yang terjadi bisa di pertimbangkan dan dibenahi, sehingga tercipta Rumah Sakit Umum Daerah yang berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Adikoesoemo. 2003. *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Aditama, Tjandra Yoga. 2003. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: Universitas Indonesia
- Budiono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Djojjobroto, R. Darmanto. 2004. *Kiat Mengelola Rumah Sakit*. Jakarta: Hipokrates
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Irwan D, Hadi. 2003. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Kotler, Philip. 2001. *Manajemen Pemasaran: Edisi Millenium 2*. Jakarta. Penerbit
- Lindawati. 2008. *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Rawat Inap Pada RSUD Bagansiapiapi*
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Siagian, Sondang P. 2004. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Supranto J, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta. 2001.
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. *“SANRI (Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia)”*. Jakarta,Bumi Aksara
- Thoha, Miftah. 2003. *Birokrasi dan Politik Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.

Thoha, Miftah. 2003. *Dimensi- Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Rajawali Pers.

Tjiptono, Fandi. 2001. *Pemasaran Jasa*. Malang. Penerbit Bayumedia Publishing.

Umar, Husain. 2004. *Metode Riset Administrasi Negara*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka

Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009, *Tentang Pelayanan Publik*.